

# کتابچه معلومات برای خدمات صحت در ایالت نیو ساوت ویلز (NSW)

NSW Health Care System Information Booklet



آیا شما پناهنده یا مهاجر تازه وارد هستید؟ این کتابچه معلومات در مورد خدمات صحت را در ایالت نیوساوت ویلز به شما می دهد.

# کارت های صحت

(Health Cards)

## مدی کر

(Medicare)

مدی کر برنامه بیمه صحت عمومی در استرالیا است.

برای گرفتن کارت مدی کر:

- 1 به نمبر 132011 تلفون بزنیید و محل نزدیک ترین اداره مدی کر را پرسان کنید.
- 2 به اداره مدی کر بروید و مجموعه خوش آمد (Welcome Kit) را بخواهید. مجموعه خوش آمد به لسان های عربی ، بوزنیایی ، چینی ، کورایشیانی ، انگلیسی ، یونانی ، اندونزیایی ، ایتالیایی ، ماسادونیایی ، سرببیایی ، اسپانیایی ، و ویتنامی می باشد.
- 3 در آن اداره یک فرم برای کارت مدی کر خود خانه پری کنید. احتیاج خواهید داشت که پاسپورت خود و یک سند دومی جهت هویت تان، و احتمالاً اسناد مسافرتتان را نشان دهید.



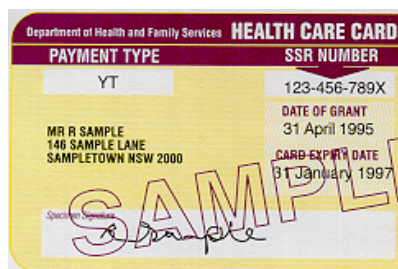
در مواقع زیر مدی کر تمام خرج معالجه یا قسمتی از آن را می پردازد:

- به نزد داکتر محلی خود یا داکتر متخصص بروید
- در یک شفاخانه دولتی بستری باشید.
- دید چشم شما توسط یک متخصص تعیین عینک معاینه شود.
- عکس برداری ایکس ری و آزمایش های پاتولوژی (مانند امتحان خون)

اگر داکتر شما برای اجرت خود کارت مدی کرتان را قبول کند (bulk bill) و پیسه اضافی از شما نگیرد ، مدی کر حساب داکتر را می دهد. اگر داکترتان از شما پیسه بخواهد ، اول شما به داکتر پیسه می دهید و بعد مبلغی از پیسه ای را که به داکتر داده اید از مدی کر پس می گیرید.

## کارت مراقبت از صحت (Health Care Card)

اشخاصی که معاش زیادی ندارند یا پپسه ندارند و معاش ها یا مزایا یا حق مستمری (pension) معینی از دولت می گیرند ، سنتر لینک (Centrelink) یک کارت مراقبت از صحت (Health Care Card) یا کارت تخفیف برای مستمری بگیران (Pensioner Concession Card) به آن ها می دهد.



کارت مراقبت از صحت یا کارت تخفیف برای مستمری بگیران در پرداختن موارد زیر به شما کمک می کند:

- داروهای که داکتر برای شما تجویز می کند
- خدمات آمبولانس
- معالجه دندان ها در کلینیک های دندان دولتی

برای کسب معلومات بیشتر ، به مرکز اطلاعات تلفونی چند فرهنگی سنتر لینک (Centrelink Multicultural Call Centre) به نمبر **131202** تلفون کنید. اگر می توانید انگلیسی صحبت کنید ، می توانید به سنتر لینک به نمبر **136150** تلفون کنید.

به یاد داشته باشید که در تمام اوقات کارت مدی کر و کارت مراقبت از صحت (یا کارت تخفیف مستمری بگیران ) خود را همراه داشته باشید.

## ترجمان های حرفه ای (Professional Interpreters)

اگر نمی توانید انگلیسی صحبت کنید ، همیشه یک ترجمان حرفه ای تقاضا کنید. بهتر است که از نفر های فامیل خود استفاده نکنید. در مواقعی که به نزد داکتر خود ، یا به شفاخانه ، مرکز صحت اجتماعی یا مرکز مراقبت از اطفال می روید خدمات ترجمانی در اختیارتان است. این خدمات مجانی و محرمانه هستند.

اگر ترجمان احتیاج دارید:

- برای گرفتن وقت به داکتر یا کلینیک صحتی تلفون کنید.
- به شخصی که برای شما وقت می دهد بگویید ترجمان احتیاج دارید. آنها کوشش خواهند کرد برای شما ترجمان مجانی بگیرند. موقع ملاقات شما با داکتر ، یک ترجمان پای تلفن هست ، یا در اتاق همراه شما خواهد بود.

همچنین می توانید به سرویس ترجمان حضوری یا تحریری (TIS) به نمبر **131450** تلفون کنید و خواهش کنید شما را به هر سرویسی که می خواهید وصل کنند.

## وضعیت های اضطراری (Emergencies)

### رفتن به بخش وضعیت اضطراری (Going to the emergency department)

برای مشکلات صحتی که شدید نیستند ، شما باید به داکتر محلی خود رجوع کنید.

برای وضعیت اضطراری طبی ، می‌توانید به بخش وضعیت اضطراری نزدیکترین شفاخانه دولتی مراجعه کنید. بخش های وضعیت اضطراری 24 ساعت شبانه روز و هفت روز هفته باز بوده و همیشه داکتر ها و نرس ها حاضر به انجام وظیفه هستند. در بخش های اضطراری احتمالاً شما چند ساعت باید معطل شوید ، چون کسانی که مریض سخت هستند را باید اول ببینند.

برای پیدا کردن نزدیکترین شفاخانه دولتی به خانه خود، (White Pages or Yellow Pages) کتاب های راهنمای تلفونی سفید یا زرد را ببینید



### آمبولانس (Ambulance)

مأمورین آمبولانس می توانند کمک های اولیه را بدهند ، و ممکن است شما را به شفاخانه ببرند. اگر کارت مراقبت از صحت (Health Care Card) داشته باشید آمبولانس مجانی است. اگر کارت مراقبت از صحت نداشته باشید ، شما مجبور خواهید بود که خرج آمبولانس را بدهید.

اگر وضعیت اضطراری صحتی داشته باشید:

- به نمبر **000** تلفون بزنید
- وقتی که مأمور تلفون از شما پرسان کرد **آتش نشانی** را می خواهید یا **پولیس** یا **آمبولانس** ، به او بگویید **آمبولانس**.
- وقتی که مأمور تلفون از شما سئوالات زیر را پرسان کرد، به او جواب بدهید:
  - نام شما
  - نمبر تلفون شما
  - وضعیت اضطراری
  - آدرس محل وضعیت اضطراری
  - نام نزدیکترین سرک کلان یا عمارت کلان به خانه تان

اگر نمی توانید انگلیسی صحبت کنید:

- به مأمور تلفون بگویید کدام لسان را یاد دارید
  - برای مأمور تلفون صبر کنید تا شما را به سرویس ترجمان حضوری یا تحریری (TIS) وصل کند
- تلفون را قطع نکنید**

# مراقبت از صحت شما

(Looking after your health)

## خدمات صحت پناهندگان در نیو ساوت ویلز

(NSW Refugee Health Service)

اگر شما به عنوان پناهنده یا پناه جو به استرالیا بیایید ، می توانید برای امور زیر با خدمات صحت پناهندگان در تماس شوید:

معلومات در باره داکتر های طب عمومی در منطقه تان

آموختن درباره خدمات صحتی در نیو ساوت ویلز

یک معاینه وضعیت صحتی مجانی توسط یک داکتر طب عمومی ( فقط در سیدنی)

ترجمان های در اختیار خواهند بود. اگر شما به یک کلینیک صحت پناهندگان می روید باید یک لیست نام هر تداوی که دارید ، هر نوع سوابق صحتی که همراه دارید، و کارت مدی کر (اگر این کارت را دارید) همراه خود ببرید. به نمبر **87780770** تلفون کنید.



## ملاقات با داکتر محلی یا داکتر طب عمومی

(Visiting the local doctor or General Practitioner (GP))

در استرالیا بیشتر مردم وقتی مشکل صحتی دارند به یک داکتر محلی یا داکتر طب عمومی (GP) مراجعه می کنند. محل داکتر های طب عمومی رامطب (Surgery) یا مرکز طبی (Medical Centre) می نامند.

از نفرات جامعه خود پرسان کنید آیا آن ها یک داکتر طب عمومی می شناسند که به لسان شما صحبت می کند. اگر داکتری که نزد او می روید به لسان شما صحبت نکند ، او می تواند از یک ترجمان تلفونی مجانی استفاده کند.

گاهی داکتر ممکن است ترتیبی بدهد که یک ترجمان حضوری همراه تان در مطب داکتر باشد. در این مواقع ، شما باید از دو هفته جلوتر ، وقت ملاقات خود را با داکتر و ترجمان ترتیب دهید.

وقتی یک داکتر طب عمومی را می بینید باید از او راجع به مشکلات صحتی خود و اینکه داکتر چطور شما را معالجه می کند، معلومات بگیرید. اگر از داکتر معالج خود ناراضی هستید می توانید داکتر دیگری را انتخاب کرده و نزد او بروید.

برای پیدا کردن نزدیکترین داکتر طب عمومی در محل تان ، کتاب زرد راهنمای تلفون (Yellow Pages) و صفحات مربوط به داکتر های طب عمومی را ببینید. برای اکثر داکتر ها می توانید با تلفون وقت ملاقات بگیرید.

اگر شما به عنوان یک پناهنده به استرالیا آمده اید می توانید برای اطمینان از صحت خود با خدمات صحت پناهندگان در نیو ساوت ویلز (NSW Refugee Health Service) در تماس شوید. ترجمان ها مجانی در اختیار هستند. به نمبر **87780770** تلفون کنید و وقت ملاقات بگیرید.

## داروجات (Medicines)



ممکن است داکتر به شما نسخه برای دارو بدهد. شما باید نسخه را به یک داروخانه (Chemist) ببرید. بعضی از دارو ها را مثل آنتی بیوتیک فقط با داشتن نسخه از داکتر می توانید بگیرید. اگر شما کارت مدی کر ، یا کارت مراقبت از صحت یا کارت تخفیف برای مستمری بگیران دارید باید آن ها را به داروساز نشان دهید. اغلب دارو ها برای کسانی که کارت مراقبت از صحت یا کارت مستمری بگیران را دارند خرج کمتری دارند.

اگر شما یا فامیلی تان در مدت یک سال به دارو های زیادی احتیاج دارید، از داروساز در مورد **حد ایمنی** یا **(Safety Net)** پرسان کنید. اگر برای دارو های مصرفی خود ، تاحد مشخصی خرج کرده اید ، بعد از آن حد ، به هر چه دارو احتیاج داشته باشید پیسه کمتری در آن سال خواهید داد.

## دیدن یک داکتر متخصص (Seeing a specialist)

اگر شما احتیاج به آزمایش یا معالجه بیشتری داشته باشید ، داکتر عمومی ممکن است شما را به یک داکتر متخصص معرفی کند. مثلا برای تکلیف قلبی ، شما به نزد داکتر متخصص قلب خواهید رفت.

برای دیدن یک داکتر متخصص شما باید:

- از داکتر عمومی خود یک **معرفی نامه** به داکتر متخصص بگیرید
- یک وقت ملاقات بگیرید

بیشتر داکتر های متخصص برای اجرت خود فقط کارت مدی کر را قبول نمی کنند ، ولی بعضی داکتر ها برای اشخاصی که کارت مراقبت از صحت را دارند ، کارت مدی کر را برای اجرت خود قبول می کنند. اگر داکتر عمومی می خواهد شما را نزد داکتر متخصص روان کند از او پرسان کنید چقدر خرج خواهد داشت.

اگر خرج رفتن به داکتر متخصص کلان بود ، از داکتر عمومی خود بخواهید شما را به کلینیک یک شفا خانه دولتی روان کند. باید مدت بیشتری منتظر شوید، ولی اگر کارت مدی کر داشته باشید داکتر متخصص مجانی شما را می بیند.

## شفاخانه های دولتی (Public Hospitals)

شفاخانه های دولتی برای اشخاصی که کارت مدی کر دارند ( وقتی که به عنوان مریض دولتی معالجه می شوند) مجانی هستند. مریض های دولتی در شفاخانه های دولتی توسط داکتر ها و داکتر های متخصص موظف در شفاخانه معالجه می شوند.

## خدمات دولتی برای دندان (Public dental services)

اگر شما کارت مراقبت از صحت یا کارت تخفیف برای مستمری بگیران داشته باشید ، می توانید از خدمات دولتی دندان استفاده کنید. همچنین تمام اطفال و متعلمین که سن آن ها کمتر از 18 باشد می توانند مجانی از خدمات دولتی دندان استفاده کنند.

در ایالت نیو ساوت ویلز چندین کلینیک دولتی دندان وجود دارند. این کلینیک ها برای معالجه دندان مردم یک لیست انتظار دارند. اگر می خواهید به یک کلینیک دولتی دندان بروید باید:

□ به **سرویس معلومات و قبول تقاضی برای صحت دهان** در منطقه خود تلفون کنید ( لیست اسامی نوشته شده در زیر را ببینید) **(Oral Health Intake and Information Service)**

- به سئوالاتی که موظفین آن راجع به شما و تکلیف دندانان پرسان می کنند جواب دهید.
- کلینیک برای شما وقت ملاقات اولیه ای تعیین می کند تا احتیاجات شما برای آن ها معلوم شود.

اگر نمی توانید انگلیسی صحبت کنید ، قبل از تماس گرفتن با سرویس معلومات و قبول متقاضی برای صحت دهان در منطقه خود ، به TIS به نمبر 131450 تلفون کنید. احتیاج است که نمبر تلفون تماس را به مأمور تلفون بدهید ( از لیست اسامی نوشته شده در زیر).

نمبر های تلفون این سرویس در سیدنی ، نیوکاسل و ولونگانگ به شرح زیر است:

**سرویس معلومات و قبول متقاضی برای صحت دهان Oral Health Intake and Information Services:**

مرکز سیدنی-شفاخانه متحد دندان (United Dental Hospital)	92933333
جنوب شرقی سیدنی	1300134226
جنوب غربی سیدنی	1300559393
غرب سیدنی - شفاخانه وست مید (Westmead Hospital)	98456766
غرب دور سیدنی - شفاخانه نیپی یان (Nepean Hospital)	47342387
(منطقه پنریت)	
ایلاوارا ( منطقه ولونگانگ)	1300369651
هانتر ( منطقه نیوکاسل)	49246060
خدمات صحت منطقه ساحلی شمالی میانه	66567800

اگر شما کارت مراقبت از صحت یا کارت تخفیف برای مستمری بگیران ندارید ، مجبور خواهید بود به یک کلینیک خصوصی برای دندان بروید. برای پیدا کردن نزدیکترین داکتر دندان به محل خود کتاب راهنمای تلفون زرد رنگ و قسمت مربوط به داکتر های دندان را ببینید.

## مراکز صحت اجتماعی

(Community Health Centres)

علاوه بر داکتر عمومی شما ، مراکز صحت اجتماعی می توانند در مورد بعضی مشکلات صحتی و رفاهی تان به شما کمک کنند. می توانید تلفون و آدرس نزدیکترین مرکز به خود را در کتاب راهنمای تلفون زرد رنگ ، زیر عنوان (Community Health Centres) پیدا کنید.

در مراکز صحت اجتماعی می توانید اشخاص زیر را ببینید:

- مددکار اجتماعی یا روان شناس که با شما مشوره می کند و حمایت اجتماعی می نماید. برای مثال: برای مشکلات مشروبات الکلی و مخدرات
- نرس ها یی که بخصوص در مورد مسائل اجتماعی تعلیم داده شده اند ، به پدران ومادران و اطفال و افراد کلان کمک می کنند
- فیزیوتراپیست ها بعد از رفع ناخوشی یا مصدومیت به مردم کمک می کنند
- متخصصین گفتاری به اطفالی که در صحبت کردن مشکل دارند کمک می کنند

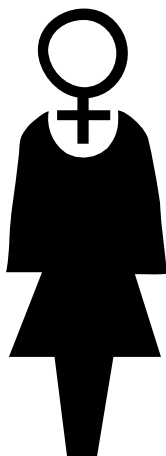
مراکز صحت اجتماعی اغلب کارکنانی از کلتور های دیگر دارند که به افراد محلی با کلتور های دیگر کمک می کنند. برای بعضی از خدمات ممکن است از شما پبسه کمی بخواهند.

## خدمات صحت برای زنان

(Women's health services)

مراکز صحت زنان معلومات و راهنمایی در مورد بسیاری چیز ها به زنان می دهد. مثلا در مورد اولاد دار شدن ، مرض هایی که در اثر مقاربت به زن منتقل می شود ، خشونت در خانه ، امتحان ترشح رحم برای سرطان ، امتحان پستان ها برای سرطان ، ومشکلات ماهواری و یائسگی. همچنین آن ها گروه های مختلف برای حمایت از زنان دارند. شما می توانید آدرس و تلفون نزدیکترین مرکز صحت زنان به خود را در کتاب راهنمای تلفون سفید زیر عنوان

(Women's Health Centres) پیدا کنید.



اگر کسی که از شما مواظبت می کند ، یا کسی که به شما نزدیک است ، شما یا فامیلی شما را آزار می دهد ، یا باعث ترس شماست ، به **خط کمک به خشونت در خانه (Domestic Violence Help Line)** هروقت خواستید به نمبر **1800656463** تلفون کنید. در آسترالیا خشونت در خانه جرم است و خانواده ها حق دارند که حفاظت شوند.



## خدمات صحت برای اطفال (Children's health services)

تعدادی از خدمات هستند که به پدران و مادران در مورد اولادهایشان کمک می کنند

- در مراکز صحت اطفال تازه به دنیا آمده **Early Childhood Health Centres** نرس ها :
- به پدران و مادران برای مراقبت از اطفال تازه به دنیا آمده و اولاد های خردشان کمک می کنند
  - راهنمایی در مورد واکسن زدن می کنند
  - می توانند ترتیبی دهند که بدین شما به خانه تان بیایند.

برای پیدا کردن نزدیکترین مرکز به خانه تان ، کتاب راهنمای تلفون سفید را زیر عنوان **Early Childhood Health Centres** را ببینید

ترسیلیان (Tresillian) و کاریتین (Karitane) سازمان هایی هستند که به پدران و مادران و مراقبین اطفالی که سانشان خردتر از 5 سال است کمک می کنند. آن ها در موارد زیر می توانند به شما کمک کنند:

- شیر دادن طفل از پستان مادر
- اگر طفل شما نمی خوابد
- اگر شما ناراحت هستید
- راه های نگهداری از اطفال

ترسیلیان خط کمک به پدران و مادران 24 ساعته دارد. اگر در سیدنی زندگی می کنید ، به نمبر **97870855** تلفون کنید. اگر خارج از سیدنی زندگی می کنید به نمبر **1800637357** تلفون کنید.

کاریتین همچنین خط کمک 24 ساعته دارد و نمبر آن **97941852** است.

## خدمات صحت برای جوانان (Youth health services)

در ایالت نیو ساوت ویلز مراکز صحت برای اشخاص بین سنین 12 تا 20 سال وجود دارد. این مراکز به پدران و مادران هم کمک می کنند. مراکز صحت جوانان در مورد صحت تعلیم ، معلومات و راهنمایی می دهند. این خدمات محرمانه هستند. این مراکز به شرح زیر هستند:

97968633	خدمت صحت جوانان کورنر (بنکستان) (Bankstown)
97941750	گروه صحت جوانان فیرفیلد (Fairfield)
93603766	مرکز صحت سرک کرکیتون (Kirketon) در کینگز کراس (Kings Cross)
97870600	خدمت صحت جوانان کانتربوری (Canterbury)
95162233	سلبلاک (Cellblock) در کامپردان (Camperdown)
98811230	گروه منطقه غربی برای نوجوانان
46252525	تراکس ساید (Traxside) در کامپل تاون (Campbelltown)
96872544	مرکز صحت جوانان در سرک های (High Street) در هاریس پارک (Harris Park)
47218330	ورهاوس (Warehouse) در پنریت (Penrith)
42265816	صحت اجتماعی برای جوانان نیازمند در وولنگانگ (Wollongong)

# مواظبت کردن از صحت اعصاب شما

(Looking after your emotional health)

## خدمات صحت روانی

(Mental Health Services)

اگر شما مشکلات اجتماعی یا عاطفی دارید ، می توانید به خدمات صحت روانی محلی خود هم رجوع کنید. می توانید با داکتر روانی ، روان شناس یا مدد کار اجتماعی صحبت کنید. آن ها می توانند به شما یا فامیلی تان کمک کنند. تمام خدمات مجانی و محرمانه است. برای پیدا کردن نزدیک ترین خدمات صحت روان به خود ، به نزدیکترین شفاخانه دولتی یا مرکز صحت اجتماعی تلفون کنید ، یا از داکتر محلی تان پرسان کنید.

استارتس (STARTTS) (خدمات درمان و توانبخشی برای اشخاصی که از شکنجه و آزار روحی جان بدر برده اند) این خدمات مشاورینی دارند که می توانند به اشخاصی که سابقه پناهندگی دارند و پیش از آمدن به استرالیا مورد شکنجه یا از آزار روحی قرار گرفته اند کمک کند. بسیاری از کارکنان این سازمان به لسان های مختلف صحبت می کنند. به نمبر **97941900** تلفون کنید.

استارتس همچنین برنامه مداخله در امور اولیه (Early Intervention Programme) یا (E.I.P.) را دارد که برای کمک مجانی به نیاز های اجتماعی و عاطفی پناهندگان ، پس از ورودشان به استرالیا ، در طی اولین دوازده ماه می باشد. به نمبر **9646666** تلفون کنید. خدمات استارتس مجانی و محرمانه است.



## مرکز صحت روانی برای مهاجرین با کلتور های متفاوت

Transcultural Mental Health Centre (TMHC)

این مرکز برای اشخاصی است که لسان مادری آن ها انگلیسی نیست. به کسانی که مشکلات اعصاب و روان دارند کمک می کند. این مرکز می تواند ترتیب معاینه روانی و مشاوره کوتاه مدت را بدهد. کارکنان آن به بیشتر از 50 لسان مختلف صحبت می کنند. تمام خدمات آن ها مجانی و محرمانه است. برای استفاده از این خدمات احتیاجی به داشتن کارت مدی کر ندارید. داکتر های عمومی و موظفین امور صحتی می توانند شما را به این مرکز معرفی کنند. خود شما هم می توانید به نمبر **98403800** یا **1800648911** تلفون کنید.

# حقوق امور صحت و مسئولیت ها

(Health rights and responsibilities)

\*کارکنان امور صحت یعنی داکتر ها ، نرس ها ، روان شناس ها ، مشاورین و سایرین.

## حقوق شما

کارکنان امور صحت باید به شما موارد زیر را توضیح دهند:

- وضعیت یا مرض شما
- آزمایش های طبی
- معالجات و تداوی
- امکان تأثیرات جانبی یا خطر معالجات و تداوی

تمام مریض ها در موارد زیر حق دارند:

- با مراقبت و ملاحظه و محترمانه معالجه و تداوی شوند
- به اعتقادات و کلتور و مذهب آن ها احترام گذاشته شود
- نظر طبی داکتر دیگری را کسب کنند
- سوابق طبی شخصی خود را ببینند
- سوابق طبی شخصی آن ها از دیگران محرمانه حفظ شود
- در هر زمانی بخواهند بتوانند معالجات و تداوی بیشتر را قبول نکنند، رضایت خود را پس بگیرند
- از یک ترجمان مراقبت صحت تقاضای کمک کنند

## مسئولیت های شما

(Your responsibilities)

شما باید:

- به کارکنان امور صحت همه چیز را در مورد صحت خود بگویید
- اگر هر تداوی را مصرف می کنید ، مشروب می خورید، سیگرت می کشید یا سایر مخدرات را مصرف می کنید به کارکنان امور صحت بگویید
- بوقت ملاقاتی که دارید حاضر شوید یا اگر نمی توانید به وقت ملاقات خود بروید به کارکنان امور صحت خبر بدهید ، بخصوص اگر برای شما ترجمان گرفته باشند.

## چطور می شود شکایت کرد

در آسترالیا ، شما میتوانید در مورد خدمات صحت یا کارکنان صحت شکایت کنید.

اگر در مورد معالجه و مداوای خود یا فامیلی خود تشویش دارید ، با موظفین صحتی خود مشوره کنید. اگر بعد از صحبت با موظفین صحتی خود باز هم ناراضی هستید:

□ به شفاخانه ای که در آنجا معالجه شده اید تلفن کنید و با **موظف حمایت از مریض (Patient Support Officer)** صحبت کنید.

یا

• به مرکز صحتی که در آنجا معالجه شده اید تلفن کنید و با **مدیر (Manager)** آنجا صحبت کنید.

یا

• با **کمیسیون شکایات از مراقبت صحت (Health Care Complaint Commission)** به نمبر **1800043159** (تلفون مجانی است) تلفون کنید.

اگر به لسان انگلیسی صحبت نمی کنید به TIS با نمبر **131450** تلفون کنید.